



El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022.

Burnout syndrome and its relationship with job performance in workers at the Good Hope Clinic, 2022.

Lic. Karen Melissa Rengifo Vega *

Presupuestos y Compras Logísticas, Clínica Good Hope Lima - Perú

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables son susceptibles de cuantificación; además, se buscaron los resultados mediante las mediciones estadísticas. El propósito de las investigaciones de enfoques cuantitativos y correlacional es evaluar la relación que existe entre dos variables, además, el análisis descriptivo se realizó para conocer el comportamiento de los datos, respecto al síndrome burnout y desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables, en los cuales solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal con relación al tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único, la muestra con la que se trabajó fue de 300 trabajadores; así mismo, se tuvo instrumentos de recolección tanto para el síndrome de burnout como para desempeño laboral, bajo un muestreo a conveniencia del autor. Se concluyó que existe correlación entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral, la cual se muestra con una asociación aceptable, directa y significativa ($Rho = 0.461$), lo que indica que mientras la institución mantenga niveles aceptables de burnout, el desempeño laboral será satisfactorio, pues al indicarse una relación significa que ambas variables tienen una variabilidad de acuerdo a como se comporten.

Palabras claves: burnout, desempeño, estrés laboral, productividad

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and its relationship with Job performance in orders at the Good Hope clinic, year 2022. The type of research of this research project was quantitative, descriptive, correlational, because the variables are susceptible to quantification; In addition, the results are sought through the measurements. The purpose of the quantitative and correlational approach research is to evaluate the relationship between two variables, in addition, the descriptive analysis was carried out to know the behavior of the data, regarding burnout and job performance. The research design was non-experimental, correlational, non-experimental studies are carried out without the deliberate manipulation of variables, in which the phenomena are only observed in their natural environment and then analyzed. The object was to establish joint relationships between the different variables that characterize the study phenomenon, and cross-sectional in relation to time, since information will be collected by applying the instrument in a single moment, the sample with which we worked was 300 workers, likewise there were collection instruments for both burnout and job performance, under a sampling at the convenience of the author. It was concluded that the correlation of

*Autor de correspondencia: Karen Melissa Rengifo Vega

e-mail: melissarengifo7@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>

Recibido: 01/09/2022 Aceptado: 27/11/2022

the general hypothesis between the burnout síndrome variable and work performance, which is shown with a low, direct and significant association ($Rho = 0.461$), affirming that the better the syndrome is managed, the better the work performance.

Keywords: Burnout, performance, work stress, productivity

1. Introducción

Las características empresariales hoy se encuentran en constante cambio, debido a que su estructura se modifica por las acciones de las personas que laboran dentro, y se ha visto que durante los últimos años, los trabajadores se han vuelto la base central de una empresa para el cumplimiento de los objetivos, resaltando siempre su desempeño laboral (Mamani, 2019).

El desempeño laboral se ha visto afectado por la frecuencia del contacto y cronicidad con diversos factores de riesgo, a los que se ven expuestos los trabajadores, los cuales pueden causar desequilibrios en su salud física y mental, de este mal que afecta al trabajador por el constante trato psicosocial por el que pasan los trabajadores se encuentra el síndrome de burnout, pues es considerado como el estrés laboral que puede llegar a incapacitar a un trabajador, por lo que se entiende como un problema realmente serio (Porta, 2018). Maslach (1986) menciona que el síndrome de burnout es conocido también como el síndrome de quemarse, pues, se caracteriza por un desgaste profesional, siendo tridimensional con síntomas o señales donde existe agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Aranda (2019) menciona que la Organización Internacional de Trabajo OIT encontró, en un estudio sobre las principales causas y enfermedades en las organizaciones, en las que descubrió que existen numerosas poblaciones de trabajadores que han sido afectadas por los riesgos laborales, incluso algunos hasta han perdido la vida, los factores de riesgos a los cuales se refiere vienen a ser por falta de seguridad.

Por dicha razón es que actualmente las empresas, deberían tener un sistema de alerta e identificar cómo se encuentra el trabajador. Ccoscco (2021) menciona que existen numerosos estudios sobre el burnout y su implicancias en el desempeño; estudios que han hecho ver a muchos administradores de trabajo que deben cuidar de su personal, pues el estrés laboral o burnout no solamente se refleja en un solo sector, sino en el sector público y privado, se presenta con más reiteradas veces cuando el trabajador debe tratar con personas externas o los clientes. De esa forma es que repercute en su desempeño, donde los trabajadores del sector salud son peculiarmente los más afectados y que presentan mayores niveles de estrés laboral, pues, afrontan riesgos sociales, químicos y biológicos, considerando también que son personas que cuentan con familia, lo que influye también en su salud mental. De esa forma, menciona Villar (2015) que la evaluación de su desempeño laboral y como este ejecute el trabajo, y su nivel de competitividad se vea afectado por la inestable salud mental.

Es por ello, que en el año 2000 el síndrome de burnout fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un elemento que afecta directamente al trabajo del profesional, así como su propia salud y su vida cotidiana y perjudica su calidad de vida (Domínguez, 2018).

Berdejo (2020) mencionó que los trabajadores del sector salud sean administrativos u operativos estén en la línea de enfermeros o médicos, durante la pandemia sufrieron grandes cambios emocionales, pues muchos de ellos debieron enfrentar el temor de un contagio, aislamiento social, cansancio, frustración, sueño, agotamiento entre otros síntomas. Aumentando el estrés laboral del trabajador, por lo cual actualmente se enfrenta a un trabajador con antecedentes emocionales que perjudicarían su laboral; por ello, es importante reiterar que en la actualidad muchas organizaciones al estrés como un mal factor que deben

enfrentar, y las entidades de salud han empezado a tomar medidas, pues el año 2020 con el auge de la pandemia muchos trabajadores quedaron emocionalmente inestables y se podría afirmar con un alto nivel de estrés, tanto que muchos de ellos se enfermaron y tuvieron luchas, afectando su desempeño laboral.

Una vez que se conocen las elevadas cifras de la presencia del síndrome de burnout, problema de salud pública bastante preocupante, es obvio darse cuenta de que dicho padecimiento va más allá de ser un problema englobado en esas tres dimensiones de las que se habla; es decir, dicho síndrome a su vez originará otras repercusiones en la salud de las personas, en la sociedad y en su tarea laboral, en el grado de insatisfacción de su trabajo y baja calidad de vida en general, pero dentro de la empresa afectará directamente en su desempeño laboral.

Bricio (2018) menciona que el desempeño evidencia las capacidades que desarrolla un trabajador, y que tiene por finalidad lograr que los demás trabajadores participen con energía y compromiso para lograr los objetivos de la institución, y si se observa que los trabajadores no cumplen sus funciones, entonces la organización debe buscar las causas que generan las deficiencias que pueden presentarse tomando de manera seria y previsual. Los motivos que generan tales deficiencias para luego corregir las deficiencias asumiendo la aplicación de estrategias correctivas utilizando los medios y recursos necesarios en forma oportuna para lograr los objetivos propuestos.

La clínica Good Hope es una institución que pertenece al sector privado; además, tiene como promotora a la Unión Peruana del Sur de la Iglesia Adventista del Séptimo Día que forma parte de la red médica mundial. Esta institución también enfrenta cada día los riesgos empresariales, pues tiene un personal que percibe y siente, como toda institución médica, que enfrentó al COVID-19 en primera línea, tratando con mucha presión por atender de la mejor forma; sin embargo, la labor a desarrollar tuvo que ser presencial, no ingresando a la virtualidad. El estrés, dentro de esta institución en el año 2020, se llegó a notar, pues se tenía a un personal, con miedo y frustración por el contagio, y los niveles de trabajo exigían más del 100% de su capacidad, pues, así lo apremiaba la situación; sin embargo, antes de la pandemia se debía manejar un desempeño laboral eficiente, pues, se trataba de la vida de muchas personas que confiaron su salud. Por ello, la mayoría de instituciones médicas son las que muestra mayores niveles de estrés y la clínica Good Hope no escapa de ello. Las situaciones que se pudieron observar han sido excesivo desgaste profesional, con síntomas o señales que muestra agotamiento emocional, despersonalización, bajo cumplimiento de metas. Por ello, que nace la pregunta ¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021?

El estudio es importante porque permitió identificar el nivel de burnout de los trabajadores de la clínica, y evidenciar la gestión correctiva de los directivos para mejorar el desempeño de los trabajadores incluyendo la participación de los mismos trabajadores que pueden señalar las causas y raíces de la baja del desempeño que no siempre puede estar en los trabajadores sino en la gestión correctiva de los directivos de la clínica. Esto permitirá plantear y sugerir políticas institucionales enfocadas en mejorar no solo una mejor calidad de vida de los trabajadores, sino también en conducir al potencial humano para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en trascender y en cuidar, todo esto como parte de la misión a cumplir por este tipo de instituciones. Asimismo, el estudio es importante al subrayar el papel clave que juega el desempeño en el trabajo para las organizaciones, tratando de llamar la atención a investigadores y académicos del área de organización de empresas, señalando la importancia que tienen que gestionar las organizaciones desde el punto de vista humano.

Dentro de las empresas es importante que se haga una buena gestión del talento humano, para poder identificar cómo se encuentra su personal y optimizar la gestión, pues esta contribuye de forma céntrica en el éxito de la institución. El aspecto del síndrome de burnout y su implicancia en el desempeño laboral debe ser de gran interés para el área e institución en general.

El interés de comprender el concepto de síndrome de burnout y las características que se pueden identificar, beneficia a la institución, pues se desarrollan estrategias que enfrentan este mal, ya que hasta el trabajador con menos jerarquía puede obtenerlo, y dentro de las instituciones de salud con mayor

urgencia y necesidad. Este estudio, a la clínica Good Hope, le ayudaría en gran manera, pues, comprendería el actuar de su trabajador y el porqué de su comportamiento.

La relevancia teórica se basa en corroborar la teoría utilizada en el presente estudio, tanto de síndrome de burnout como de desempeño laboral, considerando la naturaleza de la población estudiada; es decir, de una población en su mayoría religiosa se esperaría un bajo nivel de burnout o de un alto nivel de desempeño y atención al prójimo; sin embargo, esta investigación podrá confirmar tal premisa y así incrementar el conjunto de conocimientos teóricos de manera exploratoria dentro de la clínica Good Hope.

La relevancia social de la presente se basa en identificar los males que afectan al trabajador, y de esa forma enfrentarlo para que el cliente que asista a las instalaciones pueda tener un mejor trato y servicio de atención, en cumplimiento con las políticas de la institución, además de beneficiar al trabajador con un mejor bienestar y se sienta con mayor compromiso en la institución, brindando todas las capacidades y habilidades que tiene para mejorar en salud y desempeñarse de manera eficiente.

En concreto, este estudio tendrá un impacto a nivel personal y profesional en los individuos de las organizaciones, asumiendo que quien se desempeña felizmente en su ámbito laboral no es más que el reflejo de lo que vive a nivel familiar dentro del hogar. Es decir, una persona feliz dentro de su ambiente familiar será feliz en su desempeño profesional. Por lo tanto, los resultados podrán ser tomados como modelo para implementar su aplicación tanto por instituciones como por empresas de cualquier índole para el mejoramiento y observar cuál es el nivel de burnout y el desempeño laboral.

La relevancia metodológica de la presente se muestra en que los resultados obtenidos. Permitirán conocer el comportamiento de las variables de estudio, desarrollando un mejor análisis de las variables en los conceptos y demostrando la relación entre ellas; así también, dentro del estudio la relevancia de la aplicación estadística, mostrará resultados con mayor exactitud. Bajo el objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

2. Materiales y métodos

El tipo de investigación del presente informe de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables fueron susceptibles de cuantificación; además se buscaron los resultados mediante las mediciones. Según Hernandez et al., (2010), el propósito de las investigaciones de enfoques cuantitativos y correlacional es evaluar la relación que existe entre dos variables, además el análisis descriptivo se realizó para conocer el comportamiento de los datos, respecto al burnout y desempeño laboral.

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, que según Hernández et al., (2014), se realizan sin la manipulación deliberada de variables, en los cuales solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las distintas variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal en relación con el tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único. Hernandez et al., (2010) señalan que las investigaciones no experimentales trabajan con información de primera mano y son datos procesados como se recolectan en un determinado período de tiempo, además son conscientes de que la información podrá variar con el pasar de los años.

El tipo de diseño que se consideró fue el modelo correlacional múltiple, cuyo esquema es el siguiente:

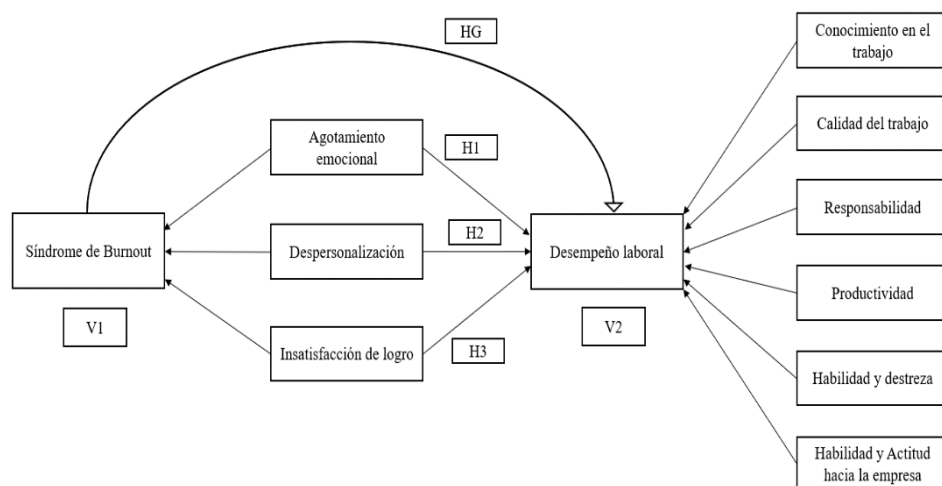


Figura 1. Diseño de la investigación

La presente figura 1 muestra el diseño de la presente de la forma en cómo se trabajó la investigación en la que se muestra las dimensiones de la variable síndrome de burnout, frente a la variable desempeño laboral.

2.1. Participantes

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de oficina de la clínica Good Hope, el aproximado de población asciende a los 300 trabajadores.

Para la presente se tomó la cantidad total de población de trabajadores los cuales son 300, utilizando un diseño a conveniencia de autor donde todos los trabajadores han tenido la opción de participar, por otro lado, se detallan los criterios de inclusión y exclusión, además participaron dos muestras los trabajadores del área administrativa.

Criterios de inclusión

Fueron partícipes todos aquellos trabajadores de oficina de la clínica, los cuales cumplían roles que estén adjuntos al trato con el cliente o paciente, así mismo, los que toman las decisiones en las áreas de administración, contabilidad y logística.

Criterios de exclusión

Personal contratado como “terceros”, los que trabajan solo por “servicios temporales”, personal que se encuentra en tiempo de vacaciones o con licencia, y aquellos que no desean participar.

2.2. Instrumentos

Para recoger los datos, se utilizó la técnica de la encuesta. En el caso de la presente investigación, se aplicó la encuesta para recoger los datos referidos al síndrome de burnout y desempeño laboral.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta. La cual, según Hernández (2014), es la forma más común de recolección de datos basado en la ejecución de un cuestionario que cuenta con preguntas sobre un tema estudiado, a la vez conforma una escala y regla de respuestas que son procesadas para la obtención de los datos.

Instrumento de medición de síndrome de burnout

Para el síndrome de burnout se utilizó el instrumento adaptado de Torres et al., (2019), conocido como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), con tres dimensiones las cuales son: despersonalización, agotamiento emocional e insatisfacción de logro, constituido por 30 ítems, constituido con un Alpha de Cronbach de 0,523, aprobada su aplicación en el estudio.

Instrumento de medición de desempeño laboral

Para medir el desempeño laboral se tomó el instrumento de Ronquillo et al., (2013), el cual está constituido por 6 dimensiones, los cuales son: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitud hacia la empresa, bajo un Alpha Cronbach de 0,652 , con 24 ítems.

2.3. Análisis de datos

Se elaboró una matriz de consistencia a través del programa informático office Excel 2013, donde se identificó y se registró cada variable con sus dimensiones y con sus ítems correspondientes. El análisis estadístico se llevó a cabo considerando los siguientes puntos: el objetivo de estudio, diseño de investigación, la naturaleza y escala de medición de las variables. Por lo tanto, se consideró realizar un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y porcentajes. Y para la inferencia estadística se usó el coeficiente de correlación de Spearman. Una vez recolectada la información esta fue procesada para la obtención de resultados generales que dieron respuesta a los objetivos. Esta información fue tabulada en el programa SPSS 24, donde se analizaron los datos descriptivos, y además las correlaciones, luego se elaboraron las respectivas tablas para mostrarlas en los resultados.

3. Resultados y discusión

3.1 Resultados

El presente apartado muestra los resultados de la investigación los cuales son fragmentados en resultados descriptivos y resultados inferenciales, para conocer a la población, y de esa forma trabajar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Resultados descriptivos

En la tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de la investigación en los que se muestra que existe una mayor proporción del sexo masculino (64.7%) mientras que el femenino (35.3%), una mayor proporción tiene de entre 2 a 4 años de tiempo de servicio (51.7%), seguido de 5 años a más laborando (40%), además de un (8%) que tiene de 1 a 2 años laborando dentro de la clínica.

Tabla 1.
Sociodemográficos

		Recuento	% de N tablas
Sexo	Masculino	194	64.70%
	Femenino	106	35.30%
	Total	300	100.00%
Tiempo de servicio	de 1 a 2 años	24	8.00%
	de 2 a 4 años	155	51.70%
	de 5 años a mas	124	40.03%
	Total	300	100.00%

Así mismo, en la tabla 2, se muestran los niveles con los cuales fueron calificados la variable síndrome de burnout y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción con el logro). Lo que se observa según los resultados es que el 88.6% de trabajadores presenta síndrome de burnout, ubicándose en un nivel alto. A su vez, se muestra en los resultados de la dimensión agotamiento emocional presenta niveles alto con un 93.7% de porcentaje. Por otro lado, despersonalización en los trabajadores según los resultados se encontraron niveles altos con un porcentaje de 90.7%. Finalmente, en la dimensión insatisfacción de logro mostró un nivel alto con un 89.7%. El análisis general de la variable y sus dimensiones han demostrado que los trabajadores de la Clínica Good Hope, mantienen niveles altos de burnout.

Tabla 2.
Baremos de burnout y dimensiones

	Niveles	Recuento	%	Medidas
Agotamiento emocional	Bajo	4	1.30%	
	Medio	15	5.00%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.313
	Total	300	100.00%	
Despersonalización	Bajo	2	0.70%	
	Medio	26	8.70%	M = 2.90
	Alto	272	90.70%	D.S = 0.322
	Total	300	100.00%	
Insatisfacción de logro	Bajo	4	1.30%	
	Medio	27	9.00%	M = 2.88
	Alto	269	89.70%	D.S = 0.361
	Total	300	100.00%	
Síndrome de burnout	Bajo	7	2.00%	
	Medio	28	9.40%	M = 2.87
	Alto	265	88.60%	D.S = 0.396
	Total	300	100.00%	

Así mismo, en la tabla 3, se analizó descriptivamente la variable desempeño laboral la cual se mostró con un grado medio (92.7%) expuesto por sus factores, correspondiente a conocimiento en el trabajo el cual se muestra con un índice medio (97%) para calidad en el trabajo se evidencia con un nivel alto (93.7%); así mismo, para responsabilidad el cual se observa que la mayoría de los encuestados respondió con un grado alto (93.7%), para la dimensión productividad una gran parte de la muestra afirmó un índice bajo (85.7%); para el factor habilidad y destreza se observa un nivel medio (96%), y finalmente, la actitud hacia la empresa a la que consideraron con una percepción alta (86.3%).

Tabla 3.
Baremos de desempeño laboral y dimensiones

	Niveles	Recuento	% de N tablas	Medidas
Conocimiento en el trabajo	Bajo	2	0.70%	
	Medio	291	97.00%	M = 2.02
	Alto	7	2.30%	D.S = 0.173
	Total	300	100.00%	
Calidad del trabajo	Bajo	4	1.30%	
	Medio	15	5.00%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.313
	Total	300	100.00%	
Responsabilidad	Bajo	6	2.00%	
	Medio	13	4.30%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.342

	Total	300	100.00%	
	Bajo	257	85.70%	
Productividad	Medio	29	9.70%	M = 1.19
	Alto	14	4.70%	D.S = 0.498
	Total	300	100.00%	
	Bajo	2	0.70%	
Habilidad y destreza	Medio	288	96.00%	M = 2.03
	Alto	10	3.30%	D.S = 0.199
	Total	300	100.00%	
	Bajo	1	0.30%	
Actitud hacia la empresa	Medio	40	13.30%	M = 2.86
	Alto	259	86.30%	D.S = 0.357
	Total	300	100.00%	
	Bajo	8	2.70%	M = 2.02
Desempeño laboral	Medio	278	92.70%	D.S = 0.271
	Alto	14	4.70%	
	Total	300	100.00%	

Resultados en comparación con los datos sociodemográficos

burnout y su implicancia del burnout en base al género y tiempo se servicios.

En la tabla 4, se muestran los niveles de burnout en base al sexo del encuestado, por lo que se ha podido observar inicialmente que ambos géneros mantienen un nivel de burnout bajo, siendo 1% para masculino y 1% para femenino. Dentro de los niveles medios tenemos que el 3.7% de mujeres tiene un nivel medio de burnout, y el 5.7% del sexo masculino se encuentra también en este nivel. Por último, en el nivel alto se ha demostrado con un 57.9% que los varones de la clínica muestran niveles mayores de estrés. Lo que demuestra que los trabajadores de la clínica en especial los varones, tienden a sufrir burnout.

Tabla 4.
Niveles de síndrome de burnout en base al sexo del encuestado

			Sexo	
			Recuento	% del N
Síndrome de burnout	Bajo	Masculino	3	1.0%
		Femenino	3	1.0%
		Total	6	2.0%
	Medio	Masculino	17	5.7%
		Femenino	11	3.7%
		Total	28	9.4%
	Alto	Masculino	173	57.9%
		Femenino	92	30.8%
		Total	265	88.6%

En la tabla 5, se muestra el burnout en base al tiempo se servicios dentro de la clínica, que se muestra un nivel bajo con un promedio 1% de los encuestados que han estado laborando de 5 años a más; así mismo, se ha visto que en el nivel medio, mientras que en niveles medios señala que existe un mayor nivel de burnout con un 5.7% en los trabajadores que tienen de 2 a 4 años de servicio, mientras que el 45.5% de los encuestados se encuentran en niveles altos de burnout, según lo respondido en el cuestionario.

Tabla 5.
Síndrome de burnout en base al tiempo de servicio dimensión

		Niveles de síndrome de burnout con base al tiempo de servicio					
		Tiempo de servicio					
		De 1 a 2 años		De 2 a 4 años		De 5 años a mas	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Síndrome de burnout	Bajo	1	.3%	2	.7%	3	1.0%
	Medio	2	.7%	17	5.7%	9	3.0%
	Alto	21	7.0%	136	45.5%	108	35.8%

Burnout y su implicancia del desempeño con base al género y tiempo se servicios.

La tabla 6 muestra los niveles de desempeño laboral con base al género o sexo del encuestado, en la que se muestra que los niveles se centran en el nivel medio, teniendo en su mayoría un 61.7% del género masculino y un 31% del género femenino, lo que indica que los niveles de desempeño laboral dentro de la clínica es predominante por el sexo masculino.

Tabla 6.
Síndrome de burnout con base al sexo del encuestado

			Sexo	
			Recuento	%
Desempeño laboral	Bajo	Masculino	3	1.0%
		Femenino	5	1.7%
	Medio	Masculino	185	61.7%
		Femenino	93	31.0%
	Alto	Masculino	6	2.0%
		Femenino	8	2.7%

Mientras que la tabla 7, muestra los niveles de desempeño laboral respecto al tiempo de servicio que tiene el trabajador, para ello se ha demostrado que los niveles del desempeño se centran de manera general en un nivel medio, con un 7% los que tiene de 1 a 2 años de trabajo, en un 49.7% los que tienen de 2 a 4 años de servicio, y un 36% de 5 años a más, demostrando así no depende de los años trabajados en la empresa, si los niveles en los que se establecen son el mismo nivel medio, con los porcentajes más altos.

Tabla 7.
Síndrome de burnout con base al sexo del encuestado

		Tiempo de servicio					
		De 1 a 2 años		De 2 a 4 años		De 5 años a mas	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Desempeño laboral	Bajo	1	.3%	3	1.0%	4	1.3%
	Medio	20	7.0%	149	49.7%	109	36.0%
	Alto	3	1.0%	3	1.0%	8	2.7%

Resultados inferenciales

En la tabla 8, se muestra el cálculo de normalidad con el Kolmogorov-Smirnov dado que se muestra un mejor cálculo para muestras mayores ($300 > 50$ datos) así mismo, se evidencia que todos los factores y variables tienen un p valor = 0.000 en el que se vislumbra una distribución no normal, para el caso de cumplir el objetivo se tomó el estadígrafo rho de Spearman.

Tabla 8.
Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	0.533	300	0.000
Despersonalización	0.529	300	0.000
Insatisfacción de logro	0.524	300	0.000
Conocimiento en el trabajo	0.515	300	0.000
Calidad del trabajo	0.533	300	0.000
Responsabilidad	0.534	300	0.000
Productividad	0.506	300	0.000
Habilidad y destreza	0.520	300	0.000
Actitud hacia la empresa	0.516	300	0.000
Síndrome de burnout	0.519	300	0.000
Desempeño laboral	0.483	300	0.000

Hipótesis:

- HG: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.
 H1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.
 H2. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral.
 H3. Existe relación significativa entre la insatisfacción de logro y el desempeño laboral.

Se evidencia, en la tabla 9, la correlación de la hipótesis general entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral donde se muestra una asociación aceptable, directa y significativa ($\rho = 0.161$) afirmando que a mayor manejo del síndrome mejor será el desempeño laboral.

Tabla 9.
Correlación general

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	,461**
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	300

En la tabla 10, se muestra la correlación de las hipótesis específicas, donde se midieron los factores de burnout respecto al agotamiento emocional, frente a la variable desempeño laboral evidenciando una asociación baja, directa y significativa ($\rho = 0.226$) y con base a la despersonalización e insatisfacción de logro frente al desempeño laboral se encontró una relación significativa inversa (-0.152; -0.195) respectivamente. Se encontró que el agotamiento emocional es un factor que si se relaciona con el desempeño laboral, pues si los niveles dentro de la empresa se encuentran en índices muy elevados de agotamiento emocional lo cual fue un factor negativo, también se puede ver en el desempeño laboral que muestre el trabajador, así mismo, la despersonalización se relacionó de manera inversa con el desempeño laboral, esto explica que mientras el empleado no se sienta identificado con la empresa, se verá reflejado en su desempeño laboral, siendo un trabajador poco comprometido con su labor. Por último, la misma situación se presenta en la insatisfacción al logro, y este se relaciona con el desempeño de manera inversa, en el contexto empresarial, un trabajador insatisfecho no suma al trabajo en equipo o desempeño dentro de la empresa.

Tabla 10.
Correlaciones de la investigación

			1	2	3	4	
Rho de Spearman	1	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000			
			Sig. (bilateral)				
			N	300	300		
	2	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,445**	1.000		
			Sig. (bilateral)	0.000			
			N	300	300		
	3	Insatisfacción de logro	Coefficiente de correlación	,555**	,725**	1.000	
			Sig. (bilateral)	0.000	0.000		
			N	300	300	300	
	4	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,226**	-,152**	-,195**	1.00
			Sig. (bilateral)	0.000	0.009	0.001	
			N	300	300	300	300

3.2 Discusiones

Se determinó, de acuerdo con el principal objetivo de la investigación, que existe relación directa baja y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral dentro de la clínica, el resultado se vio a través del P valor = $0.000 < 0.05$ y un rho de Spearman de ,461, lo que indicó que en la clínica los niveles en los que se encuentre el burnout se asociará con el desempeño laboral que muestren los colaboradores, en tanto el burnout tenga niveles elevados es un mal indicador para el desempeño que muestra el personal de la clínica Good Hope. Estudios como la presente encontraron evidencia de que esta relación no solo se da en una población especial sino en la mayoría de trabajadores que conviven con personas que sienten y conviven a diario en un ambiente laboral. Dominguez (2018) señaló dentro de su investigación que existe una relación significativa entre las variables de estudio, pues demostró que los trabajadores mientras más cansados, irritados estaban de su trabajo, su desempeño se veía afectado de manera negativa, por lo que para la empresa los resultados no eran los esperados. Así mismo, la investigación llevada a cabo por Castañeda (2019) denota que el 50 % del síndrome de burnout explica el desempeño laboral de los trabajadores, lo que señala que hay un nivel alto dentro de la organización. El informe desarrollado por Berdejo (2020) presenta como fin establecer si existe una relación relevante entre el cansancio emocional y el bienestar psicológico en universitarios de Lima Metropolitana. La conclusión general determina que existe una relación inversamente significativa entre las variables de estudio, tras un resultado de Spearman Rho: $-.288$. $p < .00$, lo que indicó que mientras el nivel de burnout esté alto, los niveles de desempeño serán negativos. Señalando los tres estudios similitud en encontrar y determinar la relación entre estas variables.

Se muestra la correlación de las hipótesis específicas donde se midieron los factores de burnout respecto al agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro frente a la variable desempeño laboral evidenciando una asociación baja, directa y significativa. De manera detallada la relación que existe entre agotamiento emocional y el desempeño laboral según un P valor = $0.000 < 0.05$ y un rho de Spearman de 0,226. Lo que indica que, si el trabajador se encuentra de manera negativa cansado o agotado en sus actividades, de la misma forma será en el desempeño que realice, pues este tendrá una mala condición, es por dicha razón, que en la clínica Good Hope según los resultados el tener trabajadores que descansen y no tengan sobre exceso laboral es necesario para una buena condición de su rendimiento laboral. Estudios como Matta & Rojas (2020), señalan que mientras existan niveles de cansancio alto, el rendimiento del trabajador será poco, lo que implica el cuidado de la salud física y mental. Tim May, Malcolm Williams, Richard Wiggins (2021), señalan que las empresas no deben considerar que un trabajador esté dentro de la organización cuando se le detecta el síndrome de burnout, y este se encuentra agotado, pues consideran que esto aumentaría la tensión en el trabajador aumentando los niveles de burnout. Barriga (2015) determinó en su estudio que no existen niveles de burnout, sin embargo mencionó que el cansancio o agotamiento definía la forma de trabajo en el día a día dentro de su

institución.

Se explica también el resultado de la relación entre despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores, llegando a un resultado de P valor = $0.000 < 0.05$ y rho de Spearman de -0.152 , lo que indica la existencia de relación significativa inversa, presentándose que mientras que el trabajador no se sienta parte de la institución, se sienta ajeno a los objetivos y cumpla una función solo por cumplir, esto reducirá los niveles de su desempeño laboral. Estudios como el de Mababu (2015), señaló que existía una fuerte relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador, indicando que generalmente se encuentra la dimensión de despersonalización en aquellos colaboradores cuya socialización no es compleja o no están de acuerdo con los estatutos que su organización aplica. En tanto Ccoscco (2021) indica que estas acciones frías y hostiles pueden ocasionar distanciamiento e incluso respuestas agresivas por parte de las personas con las que se comparte en entorno laboral (clientes, usuarios, jefes y compañeros de trabajo. Además, Piña (2005) lo considera como el aumento de detractores internos de la empresa.

Por último, insatisfacción al logro y su relación con el desempeño laboral muestra un p valor = 0.000 y un Rho de Spearman de -0.195 , indicando una relación positiva, significativa inversa, señalando que mientras el trabajador no se sienta satisfecho por el cumplimiento de metas u objetivos no se verán resultados de un desempeño laboral eficiente en el puesto de trabajo en el que se encuentre. En tanto Patlan (2013) indica que es la predisposición de los colaboradores para percibirse de manera negativa y de presentar respuestas y actitudes desfavorables de sí mismos, sus labores y su entorno de trabajo. Para Delgado et al. (2018) está relacionada con la poca o nula motivación para mejorar y alcanzar, de manera voluntaria, los objetivos propuestos por el individuo. De igual forma, esta condición se presenta de manera gradual, que estén relacionadas con la fuente de estrés. Por su parte Vargas et al. (2021) mencionan que puede provocar la disminución de metas y objetivos, así como el incremento del abandono de actividades familiares, sociales y de esparcimiento, lo que conlleva al individuo a un estado de alejamiento y encierro. También Contreras et al. (2021) lo definen como la autopercepción desfavorable que realiza un individuo ante sus propias aptitudes, actitudes y efectividad en su área y entorno laboral.

4. Conclusiones

Respecto a los resultados descriptivos, se determina que dentro de la clínica, se han encontrado niveles altos de burnout en un 88.60% en la muestra de estudio. Asimismo, el agotamiento emocional se consideró alto con un 93.70%; el comportamiento es el mismo para despersonalización en un 90.70%, este es un nivel alto; y, por último, respecto a la dimensión insatisfacción, logró también niveles altos en un 89.70%.

Respecto a los niveles de desempeño laboral se calificó en un nivel medio con un 92.70%, respecto de las dimensiones; conocimiento del trabajo tuvo un nivel medio con 97%; calidad de trabajo un nivel alto con 93.70%; responsabilidad tuvo un nivel alto con 93.70%; la productividad se calificó con nivel bajo en un 85.7%; las habilidades y destrezas fueron calificadas con niveles medio de 96% y la actitud hacia la empresa tuvo un nivel alto con 86.30%. Se encontró que, la productividad es una de las dimensiones que debe ser reforzada en la clínica. Respecto a la respuesta de los objetivos de la presente se determinó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la clínica Good Hope, lo que viene indicando que los niveles de burnout son importantes pues determinan los niveles de desempeño, y si el síndrome de burnout está en estados complicados el desempeño laboral pasará por lo mismo, y es poco conveniente para la clínica un bajo desempeño laboral.

Por otro lado, el resultado entre agotamiento emocional y desempeño laboral se determinó que existe relación pues una persona que se encuentre emocionalmente mal va afectar a la forma en cómo desarrolle su trabajo, considerando así que la clínica debe ejercer medidas de mejora con sus trabajadores. Así también, la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral se determinó por la existencia

de una relación inversa, lo que indica que una persona poco comprometida con la institución, generara bajos niveles de desempeño laboral. Por ello, los niveles de despersonalización encontrados en la clínica, es un indicador de la baja productividad encontrada en la clínica. Y, por último, la relación entre insatisfacción al logro y el desempeño laboral, se encontró una relación inversa, señalando que una persona que no celebra el logro no se esforzará por realizar ningún cumplimiento de meta, realidad que se encontró dentro de la clínica.

Recomendaciones

- 1) Realizar la implantación de un plan de reducción del síndrome de burnout, para que el personal disfrute de una mejor salud mental, de esa forma también poder tener un acercamiento al trabajador y poder identificar sus molestias.
- 2) Desarrollar actividades recreativas y de integración, incluyendo al entorno más cercano del trabajador, es decir, incluyendo a su familia.
- 3) Desarrollar técnicas de control de estrés, relajación, resolución de problemas, buena alimentación. Con la finalidad de mejorar la forma de controlar sus impulsos y de esta manera fomentar y mejorar el trabajo en equipo y despejar ciertas dudas que se tenga sobre sí mismos.
- 4) Realizar semestralmente un monitoreo sobre el burnout con la finalidad de visualizar si ha aumentado o disminuido el síndrome, y así prever cada cierto tiempo la presencia de dicho síndrome.
- 5) Evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores periódicamente, para identificar las situaciones por las que no puede ser productivo totalmente.

Referencias

- Aranda, I. (2019). El gran potencial de la psicología del trabajo [recurso de aprendizaje]. <https://www.copmadrid.org/wp/el-gran-potencial-de-la-psicologia-del-trabajo/>
- Barriga, M. (2015). Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. In Escuela De Psicología [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 10(4), 103-109. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Castañeda, M. Y. (2019). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca I y II trimestre de 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ccoscco, A. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nobert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Nobert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076642_T.pdf
- Contreras, C., Lira, H., & Condor, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. *Estudio correlational study. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima – Perú*. 21(2). DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.05>
- Delgado, V., Castillo, C., Delgado, G., Valdivia, E., & Becerra, L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Cajamarca*, 17 (1-2), 49–61. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Cajamarca/article/view/55>
- Dominguez, M. F. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño profesional del personal de salud en el centro de salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de tesis de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37535>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación Editorial Mc Graw Hill (Quita edición). Obtenido <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6 ta). McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Mababu, R. M. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1)., 17-30 <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Mamani, C. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. agencia Juliaca 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis de la Universidad Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristiam_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Matta, K., & Rojas, L. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019n [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio de tesis de la Universidad Continental https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FHU_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf
- Patlan, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>.
- Piña, C. E. (2005). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica psiquiátrica [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>
- Porta, J. (2018). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Repositorio de tesis de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59979>
- Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 6(1), 25–32. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.6103>
- Torres, E., González, L., & Gutiérrez, V. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa Redie*, 11(20), 106-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>
- Vargas, J., Gaviria, J., Saavedra, G. P., & Galán, R. (2021). Frecuencia del síndrome de desgaste profesional en un grupo de especialistas en Cirugía Plástica y estudiantes del posgrado en Colombia. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 47(2), 217–226. <https://doi.org/10.4321/s0376-78922021000200013>
- Villar, J. I. (2015). Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement (Tesis de posgrado, Universidad de Sevilla). Repositorio de tesis de la Universidad de Sevilla <https://idus.us.es/handle/11441/31776>.